

**STUDI TENTANG KEEFEKTIFAN PELAYANAN JAMSOSTEK  
PT. JAMSOSTEK (PERSERO)  
KANTOR CABANG KARIMUN JAWA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

PEPUSSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA



Oleh

**Roimah Nuryati**

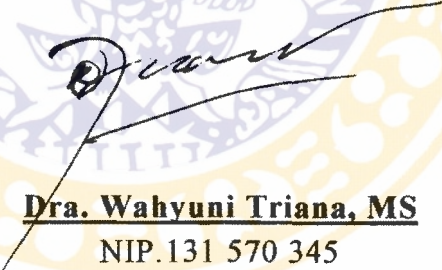
**NIM : 079614995**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
Semester Genap 2002/2003**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan siap untuk diujikan  
Surabaya, 23 Juni 2003

Dosen Pembimbing



**Dra. Wahyuni Triana, MS**  
NIP.131 570 345

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada,

Hari :Senin


Tanggal :23 Juni 2003

Waktu :13.00-14.30 WIB

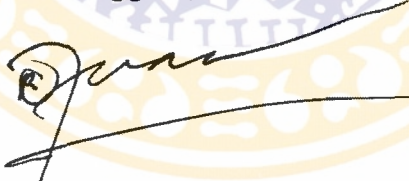
Ruang :250

Dewan penguji terdiri dari:

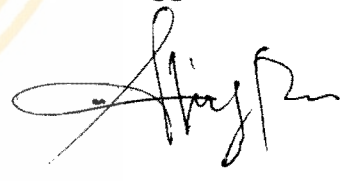
Ketua,

  
**Drs. Bintoro Wardiyanto, MA**  
NIP. 131 801 405

Anggota,

  
**Dra. Wahyuni Triana, MS**  
NIP. 131 570 345

Anggota,

  
**Dra. Erna Setyaningrum**  
NIP. 132 255 148

## ABSTRAKSI

Jaminan sosial bagi tenaga kerja merupakan kewajiban bagi semua pengusaha atau perusahaan yang telah memiliki pegawai lebih dari sepuluh orang atau upah lebih dari satu juta rupiah perbulannya, dimana sesuai dengan ketentuan UU No. 3 tahun 1992 tentang Jamsostek. Selain itu jamsostek akan memberikan rasa aman bagi tenaga kerja sehingga di dalam melaksanakan kegiatannya memiliki rasa aman dari resiko yang mungkin akan diterimanya. Oleh sebab itu pelayanan jamsostek sangat diperlukan agar jaminan sosial bagi tenaga kerja dapat diberikan sesuai dengan hak-hak tenaga kerja tersebut. Namun selama ini masih ditemukan permasalahan mengenai pelayanan jamsostek terutama saat pengajuan klaim yang dinilai tidak tepat waktu, menyebabkan kerugian bagi peserta jamsostek karena tidak dapat segera memperoleh klaim yang diajukan. Disamping itu masih banyaknya pengusaha yang tidak mengikutkan tenaga kerjanya pada program jamsostek. Hal ini disebabkan kesadaran hukum para pengusaha yang kurang, lebih mengutamakan bisnis atau dari pihak tenaga kerja sendiri yang tidak mengetahui manfaat dari jamsostek. Berangkat dari permasalahan diatas penelitian ini akan menggambarkan pelaksanaan dan keefektifan pelayanan jamsostek di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Karimun Jawa-Surabaya.

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dan pengumpulan data dengan metode wawancara, observasi dan penggunaan dokumen. Wawancara secara langsung dilakukan dengan cara *purposive*, dimana ditentukan terlebih dahulu informan yang tahu betul mengenai permasalahan yang tengah dikaji. Sedangkan observasi dilakukan di lokasi penelitian yaitu PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Karimun Jawa-Surabaya. Penggunaan dokumen dilakukan guna melengkapi data yang ada, hal ini diperoleh dari lokasi penelitian dan juga dari Dinas Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kota Surabaya sebagai badan pengawas. Untuk memeriksa keabsahan data dilakukan dengan penciptaan *rapport* dan triangulasi data, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara antar informan dan hasil observasi ataupun dokumen yang ada. Sedangkan analisis data dilakukan secara kualitatif.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan jamsostek telah dirancang sedemikian rupa dalam kerangka organisasi yang melibatkan pada bidang pelayanan di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Karimun Jawa yang terpusat pada CS (Costumer Service) dan dibantu pada bagian kasir. Aparat pelaksana atau pegawai ini berwenang dalam melaksanakan kegiatan pelayanan jamsostek. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemui keterbatasan khususnya mengenai penginformasian antar kantor cabang, pengaju klaim yang tidak memenuhi syarat-syarat, dan keamanan yang kurang dilihat dari pengawasan jamsostek.



Pelayanan jamsostek di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Karimun Jawa belum efektif dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pesertanya, hal ini ditunjukkan belum terwujudnya ciri pelayanan umum yang baik yaitu kesederhanaan dan keamanan. Hasil tersebut dilihat dari kriteria efisiensi, adaptasi dan kepuasan. Ketepatan waktu dikatakan belum terwujud karena pada kriteria efisiensi belum dicapai kesesuaian aparat pelaksana, sarana pelayanan yaitu sistem informasi antar cabang yang belum *online* dan juga keamanan belum diperoleh karena masih lemahnya pengawasan dari pegawai pengawas yang berada di Dinas Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk. Pada kriteria adaptasi telah diperoleh kesederhanaan dan keterbukaan. Hal ini ditunjukkan dengan kesederhanaan prosedur pelayanan dan keterbukaan informasi dengan cara penyuluhan baik secara umum ataupun spesifik. Kriteria yang terakhir adalah kepuasan menunjukkan kepuasan dipihak pengaju klaim, karena telah dirasakan manfaatnya dengan keberadaan pelayanan jamsostek. Namun diperoleh ketidakpuasan dalam hal penyelesaian klaim bagi peserta yang tidak terdaftar pada kantor cabang tersebut.

Selanjutnya penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Karimun Jawa dalam melaksanakan pelayanannya kepada peserta jamsostek. Selain itu, juga diharapkan memperkaya kajian tentang pelayanan umum sebagai bagian dari kajian Ilmu Administrasi Negara.